

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### REFERENTIEL VENDEUR CONSEILLER SPORT

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Descrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Gérer la relation client dans un contexte de vente en univers spécialisé sport</b></p> <p><b>A1. Gestion de la relation client en magasin physique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil des clients en magasin</li> <li>- Ecoute des besoins</li> <li>- Identification de la typologie de client</li> </ul>	<p>C1. Accueillir les clients dans une enseigne sportive physique, en adoptant une posture de service, en écoutant les besoins exprimés par les clients et en identifiant leur typologie (sportif débutant ou confirmé, personne en situation de handicap...), pour pouvoir proposer une expérience client attractive et adaptée aux besoins de la personne.</p>	<p><b>M1. Jeu de rôle</b> <i>(Evaluation des compétences C1 à C5)</i></p> <p>Le candidat tire au sort deux éléments :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un produit sur lequel apporter un conseil commercial</li> <li>- Une situation de e-commerce (proposition</li> </ul>	<p><b>C1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les formules de politesse sont utilisées</li> <li>- L'ensemble des points clés sont couverts lors de l'entretien de vente, notamment :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niveau de pratique</li> <li>- Habitudes de consommation</li> <li>- Handicap ayant un impact sur la pratique</li> </ul> </li> <li>- Les réponses du client sont reformulées</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte des situations individuelles (handicap...)</li> <li>- Conseil produit</li> <li>- Fidélisation client</li> </ul>	<p>C2. Conseiller les clients dans une enseigne physique sportive, en mobilisant ses connaissances commerciales des différents produits, en adaptant sa proposition à la situation individuelle du client, en présentant des produits complémentaires également susceptibles de consolider l'expérience client, et en mettant en avant les produits durables et respectueux de l'environnement, afin d'optimiser les chances de générer une ou plusieurs ventes tout en assurant la satisfaction client.</p>	<p>de vente complémentaire, de livraison à domicile...)</p> <p>Le candidat joue le rôle de vendeur conseiller au cours d'une simulation d'entretien de vente sur ces deux situations.</p> <p>Une personne extérieure au centre joue le rôle de client pour chaque sujet.</p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation individuelle</li> <li>- Prestation orale</li> </ul>	<p>C2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La restitution des spécificités commerciales du produit est exacte et exhaustive :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorisation d'un prix concurrentiel par rapport aux produits similaires sur le marché</li> <li>- Valorisation des offres spéciales, réductions, promotions</li> <li>- Présentation des garanties et du service après-vente</li> <li>- Valorisation de la marque et de sa réputation (qualité, durabilité, innovation)</li> <li>- Valorisation de la possibilité d'essayer ou de tester l'article avant de l'acheter</li> </ul> </li> <li>- Les techniques de vente sont mobilisées (accueil client, découverte des besoins, identification des pratiques et niveau de pratiques sportives, argumentaire produit, réponse aux objections, conclusion de la vente et fidélisation)</li> <li>- Des propositions de produits complémentaires sont formulées, et justifiées</li> </ul>
--	--	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C3. Accompagner les clients d'une enseigne de sport vers une consommation plus responsable, en informant les clients sur les avantages du réemploi des articles de sport, en communiquant clairement sur la disponibilité des articles d'occasion et leur état général, en évoquant les partenariats éventuels avec des organisations locales, afin de contribuer à la démarche RSE de l'enseigne.</p>		<p><b>C3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les avantages du réemploi sont cités de manière exhaustive :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduction des déchets</li> <li>- Préservation des ressources</li> <li>- Accès à des équipements sportifs abordables</li> <li>- Sensibilisation à un comportement consommateur plus vertueux</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>A2. Gestion de la relation client dans un contexte d'e-commerce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte des commandes client</li> <li>- Analyse de la disponibilité des articles</li> </ul>	<p>C4. Gérer les demandes des clients d'une enseigne sportive en e-commerce, en identifiant les produits commandés et leur disponibilité en magasin, en commandant le produit en cas d'indisponibilité et en préparant la commande, pour garantir la disponibilité du produit dans les meilleurs délais.</p>		<p><b>C4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La disponibilité ou l'indisponibilité de l'article commandé est explicitée</li> <li>- Une solution est proposée en cas d'indisponibilité du produit</li> <li>- La description du processus de préparation de commande est chronologique et exhaustive</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil des clients en click-and-collect</li> <li>- Vérification de la commande</li> </ul>	<p>C5. Accueillir les clients en magasin de sport dans le cadre d'une commande en click-and-collect, en vérifiant l'identité du client et l'adéquation entre la commande réalisée et le produit délivré et en informant d'éventuelles opérations promotionnelles en cours, afin tirer parti de l'ensemble des possibilités de la vente omnicanale.</p>		<p><b>C5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La description du processus d'accueil du client en click and collect est chronologique et exhaustive</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des solutions sont proposées à la problématique rencontrée lors de la commande</li> <li>- Une proposition de communication promotionnelle est formulée</li> </ul>
<p><b>Contribuer à l'activité commerciale d'une enseigne sportive</b></p> <p><b>A3. Gestion des rayons</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Application de la stratégie de merchandising</li> <li>- Application des gestes écoresponsables</li> </ul>	<p>C6. Réaliser la mise en place des rayons au sein d'une enseigne sportive, en appliquant les directives de merchandising décidées par le management, en appliquant les normes esthétiques (couleurs, volumes...) et en appliquant les bonnes pratiques environnementales (utilisation de ressources énergétiques, gestion des déchets, communication sur la seconde main, contribution à la réduction des emballages...) pour proposer une présentation convaincante et responsable de l'offre de l'enseigne.</p>	<p><b>M2. Etude de cas</b> (<i>Evaluation des compétences C6 et C7</i>)</p> <p>Le candidat choisit un produit dans un univers sportif. Il doit faire une proposition de mise en avant du produit au sein d'un magasin, et aller identifier les démarches mises en place par les concurrents en ce sens.</p> <p>Le candidat présente également une analyse de l'efficacité du merchandising</p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier écrit, soutenance orale</li> <li>- Evaluation individuelle</li> </ul>	<p>C6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des photographies du merchandising mis en place sont intégrées au dossier</li> <li>- Les normes esthétiques sont appliquées</li> <li>- Une stratégie de gestion des déchets liés à la réception des marchandises en magasin est proposée</li> <li>- Une stratégie de valorisation des articles de seconde main est proposée (indication du fait qu'il s'agit d'articles réutilisés...)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparaison avec l'offre de la concurrence</li> <li>- Analyse des comportements clients</li> </ul>	<p>C7. Analyser l'efficacité du merchandising mis en place au sein du magasin, en le comparant avec celui mis en place dans des enseignes concurrentes, en analysant les comportements clients (circulation au sein des rayons et décision d'achat) et en faisant part de ses observations au manager, afin de contribuer à la pertinence du merchandising en magasin.</p>		<p>C7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le nombre de produits reçus et de produits vendu est analysé</li> <li>- La circulation des clients dans les rayons est analysée</li> <li>- Le taux de fréquentation du rayon concerné est analysé</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>A4. Contribution à la sécurisation des biens et des personnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gestion de caisse</li><li>- Gestion des conflits</li></ul>	<p>C8. Assurer la gestion de caisse, en gérant les éventuels conflits en caisse, en sollicitant son manager en cas de besoin, en réalisant l'encaissement des clients et en mobilisant les outils monétique (TPV<sup>1</sup>...) à disposition, afin de contribuer à la réalisation du chiffre d'affaires de l'entreprise.</p>	<p><b>M3. Jeu de rôle</b> <i>(Evaluation de la compétence C8)</i></p> <p>Le candidat joue le rôle d'un conseiller de vente, ayant réalisé une vente et s'apprêtant à l'encaisser. Un autre candidat joue le rôle de client.</p> <p>Le candidat jouant le rôle de client reçoit des consignes en amont afin de présenter une situation de point de blocage potentiel (le client souhaite payer par chèque mais n'a pas de pièce d'identité par exemple).</p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluation au magasin d'application du CNPC</li><li>- Evaluation individuelle</li></ul>	<p>C8</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les fonctionnalités de l'outil de gestion de caisse sont correctement exploitées</li><li>- Les différentes règles de sécurité sont appliquées (vérification de l'antivol sur un produit...)</li><li>- L'attitude envers le client est professionnelle (adoption des formules de politesse...)</li></ul>
--	--	---	---

<sup>1</sup> TPV : terminaux de point de vente

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lutte contre la démarque inconnue<sup>2</sup></li> <li>- Analyse des opérations de sécurisation des biens par la concurrence</li> </ul>	<p>C9. Contribuer à la sécurisation des biens en rayons, en identifiant les produits les plus susceptibles d'être volés, en prenant une décision de sécurisation des produits au regard des risques identifiés (mise en place d'antivol) et en analysant les pratiques de sécurisation mises en œuvre dans des enseignes concurrentes, pour veiller à l'efficacité de la stratégie de sécurisation des biens.</p>	<p><b>M4. Etude de cas</b> <i>(Evaluation de la compétence C9)</i></p> <p>Le candidat reçoit un énoncé présentant un magasin type (ex : boutique avec ou sans marque distributeur...), son taux de démarque et la liste des produits et univers du magasin.</p> <p>Le candidat doit sélectionner 3 magasins concurrents et lister pour chacun des atouts et points faibles de leur stratégie de sécurisation des biens et univers.</p> <p>Il doit ensuite proposer des axes d'amélioration à implémenter dans le magasin type qui lui a été présenté.</p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier écrit</li> <li>- Evaluation individuelle</li> </ul>	<p>C9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les concurrents sélectionnés présentent des typologies variées (magasin indépendant, chaîne, marque distributeur...)</li> <li>- Les points faibles et atouts identifiés sont justifiés</li> <li>- Les préconisations présentées sont justifiées au regard :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des produits présents dans le magasin et du risque associé (ex : produits de marque plus souvent volés)</li> <li>- Du taux de démarque observé</li> </ul> </li> </ul>
--	---	--	---

<sup>2</sup> La démarque inconnue correspond entre le chiffre d'affaires théorique d'une entreprise (au regard de son stock) et son chiffre d'affaires réel. Cette différence peut en particulier s'expliquer par le vol.

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>Réaliser les opérations spécifiques à l'activité cycle dans un atelier (optionnel)</b></p> <p><b>A5. Gestion du cycle de vie normal du vélo, de sa vente à son fonctionnement quotidien</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Montage du vélo</li><li>- Réglage des éléments du vélo</li><li>- Prise en compte des normes de sécurité</li><li>- Identification des points</li></ul>	<p>C10. Préparer la mise à la route du vélo, en réceptionnant le vélo démonté en carton, en respectant les étapes de montage, en tenant compte de la taille de l'utilisateur pour le réglage des hauteurs de selle et de guidon et mettant en œuvre les normes de sécurité de mise à la route d'un vélo, afin d'assurer une utilisation sécuritaire et optimisée du cycle.</p>	<p><b>M5. Mise en situation professionnelle reconstituée</b> <i>(Evaluation de la compétence C10)</i></p> <p>Le candidat est convoqué pour une mise en situation professionnelle reconstituée en centre.</p> <p>Un vélo en état de sortie de carton est présenté au candidat. Il doit réaliser les opérations de montage et de mise à la route dans un temps donné. Le vélo doit être monté et en état de fonctionnement sécuritaire pour le consommateur.</p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Epreuve orale</li><li>- Evaluation individuelle</li></ul>	<p><b>C10</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les étapes de montage sont respectées<ul style="list-style-type: none"><li>- Vérification de l'emballage</li><li>- Assemblage</li><li>- Inspection visuelle</li><li>- Gonflage des pneus</li><li>- Réglage des composants</li><li>- Test de conduite</li><li>- La taille de l'utilisateur est demandée pour le réglage de la hauteur de selle</li></ul></li><li>- Les normes de sécurité sont respectées</li></ul>
---	--	--	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>de vérification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chiffrage d'opérations d'entretien</li> <li>- Mise en œuvre de l'entretien</li> <li>- Sensibilisation du consommateur</li> </ul>	<p>C11. Participer à l'entretien du vélo, en identifiant les points de vérification (serrage, freinage, pression des pneus...), en réalisant un chiffrage des opérations d'entretien nécessaires, en les mettant en œuvre et en sensibilisant le consommateur sur la fréquence d'entretien et les opérations à réaliser par lui-même, et en informant le client sur les pratiques durables, afin d'assurer un bon fonctionnement durable du vélo, et ainsi participer à une démarche d'écoresponsabilité.</p>	<p><b>M6. Mise en situation professionnelle reconstituée</b> <i>(Evaluation de la compétence C11)</i></p> <p>Le candidat est convoqué pour une mise en situation professionnelle reconstituée en centre.</p> <p>Un vélo présentant des défauts est apporté au candidat pour une révision. Le candidat doit identifier les points sur lesquels doivent porter la révision, réaliser un devis si des réparations importantes sont à prévoir et mettre en œuvre l'opération de réparation.</p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Epreuve orale</li> <li>- Evaluation individuelle</li> </ul>	<p><i>C11</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étapes d'entretien sont toutes respectées :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification du problème</li> <li>- Vérification visuelle des composants</li> <li>- Identification de la cause du dysfonctionnement</li> <li>- Appréciation de la démarche à suivre (réparation simple ou devis pour une réparation avancée)</li> </ul> </li> <li>- Les points de vérification sont tous analysés</li> <li>- Le chiffrage des opérations d'entretien est cohérent</li> <li>- La fréquence d'entretien des différentes pièces du cycle est correctement présentée</li> </ul>
--	---	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>A6. Gestion des dysfonctionnements d'un cycle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation du poste de travail en atelier d'entreprise du sport</li> <li>- Vérification de la présence des éléments de protection individuelle</li> <li>- Alerte du responsable</li> <li>- Organisation du poste de travail en atelier d'entreprise du sport</li> <li>- Vérification de la présence des éléments de protection individuelle</li> <li>- Alerte du responsable</li> </ul>	<p>C12. Diagnostiquer un cycle apporté et éligible à une prise en charge en SAV<sup>3</sup>, en posant les questions permettant d'affiner la compréhension de l'usage et du contexte d'utilisation, en déterminant la responsabilité appliquée (utilisateur, constructeur, vendeur) et en réalisant un contrôle visuel, afin d'estimer la cause de la défection matérielle et de proposer une solution adaptée.</p>	<p><b>M7. Mise en situation professionnelle reconstituée</b> <i>(Evaluation des compétences C12 à C14)</i></p> <p>Le candidat est convoqué pour une mise en situation professionnelle reconstituée en centre.</p> <p>Un vélo présentant une panne importante est apporté au candidat. Ce dernier doit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier la panne, sa cause et la responsabilité engagée (C12)</li> </ul>	<p><i>C12</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions posées au cours de l'entretien : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Couvrent les thématiques nécessaires pour comprendre l'usage qui a été fait du produit ou du matériel</li> <li>o Ne dépassent pas la limite des éléments nécessaires à la compréhension de cet usage</li> </ul> </li> <li>- L'éligibilité de la prise en charge en SAV ou non est expliquée de façon pédagogique</li> <li>- Des réponses positives et argumentées sont apportées aux objections</li> <li>- La fiche SAV est correctement renseignée</li> </ul>
--	---	--	---

<sup>3</sup> Service après-vente

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C13. Organiser son poste de travail au sein d'un atelier cycle en entreprise du sport, en vérifiant que tous les éléments de protection individuelle nécessaires à la réalisation de la réparation sont disponibles, que les différentes sécurités sont bien enclenchées sur les machines, et en prévenant son responsable en cas de manquement, afin de s'assurer un cadre de travail sécuritaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en œuvre la réparation (C14) en maintenant la sécurité de son poste de travail (C13)</li> </ul> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Epreuve orale</li> <li>- Evaluation individuelle</li> </ul>	<p><i>C13</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le matériel de protection nécessaire au regard de la réparation à réaliser est listé de manière exhaustive par le candidat</li> <li>- La nécessité de disposer de ce matériel est justifié</li> <li>- La mise en place des sécurités sur les machines est justifiée</li> <li>- L'identification des éléments manquants par le candidat est exhaustive</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réparation d'articles de sport</li> <li>- Utilisation du matériel adapté</li> <li>- Adoption des gestes techniques adaptés</li> <li>- Adoption des pratiques sécuritaires</li> <li>- Vérification des points de contrôle sécuritaires</li> </ul>	<p>C14. Réaliser les opérations de maintenance sur un cycle défectueux, en utilisant le matériel nécessaire, en favorisant les produits les plus respectueux de l'environnement, en adoptant les gestes techniques adaptés, en mobilisant des pratiques sécuritaires et en vérifiant que le matériel réparé répond aux différents points de contrôle de sécurité, afin de délivrer un produit réparé fonctionnel et sûr.</p>		<p><i>C14</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le matériel adéquat à la réparation est utilisé</li> <li>- Les produits les plus respectueux de l'environnement sont favorisés</li> <li>- Les gestes techniques sont correctement effectués</li> <li>- Les pratiques sécuritaires sont adoptées</li> <li>- Les postures de prévention des troubles musculosquelettiques sont adoptés</li> <li>- Le caractère sécuritaire du matériel réparé est vérifié (freins fonctionnels...)</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le matériel ou produit est fonctionnel à l'issue de la réparation</li> </ul>
<p><b>Accompagner l'utilisation des produits multisports, de la vente à l'obsolescence du produit</b> <i>(optionnel)</i></p> <p><b>A7. Gestion du cycle de vie normal des produits multisports</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil technique sur l'utilisation des produits</li> <li>- Veille concernant les produits et matériels</li> </ul>	<p>C15. Conseiller le client dans l'utilisation initiale du produit, en tenant compte de la spécificité des différentes pratiques sportives, en s'appuyant sur une veille technique concernant les différents produits et matériaux, et en proposant les produits complémentaires favorisant l'expérience utilisateur, afin de garantir une bonne utilisation du matériel.</p>	<p><b>M9. Mise en situation professionnelle reconstituée</b> <i>(Evaluation des compétences C15 à C19)</i></p> <p>Le candidat est convoqué pour une mise en situation professionnelle reconstituée en centre.</p> <p>Un autre candidat jouant le rôle d'un client fictif se présente avec un matériel modifié par un membre de l'équipe pédagogique du CNPC pour présenter un défaut.</p>	<p>C15</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La restitution des spécificités techniques du produit est exacte et exhaustive : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Performance du produit</li> <li>o Confort d'utilisation</li> <li>o Qualité et durabilité de l'article (matériaux...)</li> <li>o Design et caractéristiques esthétiques</li> <li>o Polyvalence de l'article</li> <li>o Valorisation des technologies de pointe et de l'amélioration de l'expérience d'utilisation</li> <li>o Partage de témoignages clients positifs</li> </ul> </li> <li>- Des propositions de produits complémentaires sont formulées, et justifiées</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil technique sur l'entretien des produits</li> <li>- Mise en œuvre de l'entretien</li> <li>- Vente de produits d'entretien</li> </ul>	<p>C16. Participer à l'entretien du matériel de sport, en interrogeant le client sur son utilisation de l'article et ses préoccupations en matière d'entretien, apportant un conseil technique sur les méthodes et fréquences d'entretien, en réalisant les éventuelles opérations d'entretien et en mettant en place des ventes complémentaires de produits d'entretien dans une logique de conseil et de durabilité et en expliquant les avantages de l'entretien régulier de l'article de sport, afin de favoriser une utilisation durable du matériel.</p>	<p>Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer concernant l'utilisation initiale qui aurait dû être faite du produit (C15)</li> <li>- Conseiller quant à l'entretien du produit (C16)</li> <li>- Mener un entretien avec le client lors duquel il vérifie que la demande est éligible à une prise en charge en SAV, et remplit une fiche SAV le cas échéant (C17)</li> <li>- Poursuivre l'entretien avec le client pour diagnostiquer la cause de la panne ou de la défaillance du produit (C18)</li> <li>- Expliquer les options de réemploi ou de recyclage qui pourraient être mises en place, et justifier son choix (C19)</li> </ul>	<p>C16.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conseils d'entretien (fréquence, opérations) sont adaptés : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Au matériel concerné</li> <li>o Au profil d'utilisation</li> <li>o Aux recommandations du fabricant (séchage à l'air libre ou en machine...)</li> </ul> </li> <li>- Des produits d'entretien adaptés à l'article de sport en question sont proposés (cordage spécifique pour une raquette de tennis...)</li> <li>- Les avantages d'un entretien régulier sont expliqués : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Amélioration des performances</li> <li>o Prévention des dommages</li> <li>o Prolongation de la durée de vie</li> <li>o Economies à long terme</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>A8. Gestion des dysfonctionnements des produits multisports</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien client (vérification de l'éligibilité)</li> </ul>	<p>C17. Gérer un retour client en SAV en entreprise du sport, en posant des questions aux clients (usages du matériel...), en vérifiant que la demande peut effectivement faire l'objet d'une prise en charge en SAV, en remplissant une fiche SAV si le produit est éligible à cette prise en</p>		<p>C17.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions posées au cours de l'entretien : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Couvrent les thématiques nécessaires pour comprendre l'usage qui a</li> </ul> </li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>à une prise en charge en SAV)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion de relation client en situation de conflit</li> <li>- Renseignement d'une fiche SAV</li> </ul>	<p>charge, et en maintenant une posture professionnelle adaptée face à un client potentiellement mécontent, afin de s'assurer d'une prise en charge adéquate des matériels et produits.</p>	<p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Epreuve orale</li> <li>- Evaluation individuelle</li> </ul>	<p>été fait du produit ou du matériel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ne dépassent pas la limite des éléments nécessaires à la compréhension de cet usage</li> <li>- L'éligibilité de la prise en charge en SAV ou non est expliquée de façon pédagogique</li> <li>- Des réponses positives et argumentées sont apportées aux objections</li> <li>- La fiche SAV est correctement renseignée</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostic du matériel de sport</li> <li>- Entretien client (recherche des causes de la panne ou du dysfonctionnement)</li> <li>- Contrôle visuel du matériel de sport</li> </ul>	<p>C18. Diagnostiquer le matériel multisport apporté et éligible à une prise en charge en SAV, en posant les questions permettant d'affiner la compréhension de l'usage et du contexte d'utilisation, et en réalisant un contrôle visuel, afin d'estimer la cause de la défection matérielle et de proposer une solution adaptée.</p>		<p>C18</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions posées au cours de l'entretien sont adaptées au matériel et au type de panne ou de défaut présenté</li> <li>- La panne ou le défaut rencontré est bien identifié</li> <li>- La cause de la panne ou du défaut est identifiée</li> <li>- L'identification de la panne ou du défaut rencontré est justifié par les points de contrôle visuels adéquats</li> <li>- La cause de la panne ou du défaut est expliquée au client de façon pédagogique</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"><li>- Mise en œuvre de la politique du magasin en matière de réemploi des produits</li><li>- Orientation du matériel vers les filières de recyclage</li><li>- Respect des obligations en matière de recyclage</li></ul>	<p>C19. Gérer la fin d'utilisation du matériel de sport, en vérifiant que le matériel ne peut pas être réutilisé, en appliquant lorsque possible la politique de réemploi du magasin, en respectant l'obligation pour le vendeur de proposer la reprise du matériel pour l'envoyer dans une filière de recyclage, et en mettant en œuvre les obligations relatives aux pratiques de gestion des différents déchets, afin de limiter la pollution liée aux matériels de sport.</p>		<p><i>C19</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les différentes possibilités de réemploi du matériel sont envisagées</li><li>- La politique de réemploi du magasin est analysée</li><li>- Les pratiques de gestion des différents déchets sont respectées :<ul style="list-style-type: none"><li>o Gestion des emballages</li><li>o Consignes locales de tri sélectif</li></ul></li></ul>
---	---	--	---

Outre la validation des blocs de tronc commun et d'un bloc optionnel, pour obtenir la certification le candidat doit :

- Obtenir une moyenne de 10/20 sur le contrôle continu
- Avoir validé une période en entreprise (stage ou alternance)